



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**INSTRUKSI GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS  
IBUKOTA JAKARTA**

**NOMOR 135 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PELAKSANAAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI TINGKAT KECAMATAN**

**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat untuk mewujudkan good public service governance di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dengan ini menginstruksikan :

Kepada : 1. Para Walikota Provinsi DKI Jakarta  
2. Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta  
3. Para Camat Provinsi DKI Jakarta  
4. Para Lurah Provinsi DKI Jakarta

Untuk :

**KESATU** : Menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik berupa pengaduan masyarakat di kantor Kecamatan setiap hari Sabtu pada Pukul 08.00 sampai dengan Pukul 11.00 dengan masing-masing tugas sebagai berikut :

- a. Para Walikota/Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta agar mengoordinasikan pelaksanaan penerimaan pengaduan masyarakat di masing-masing Kantor Camat;
- b. Para Camat Provinsi DKI Jakarta agar :
  - 1. mengoordinasikan dan menghadirkan para Lurah, Satpol PP Kecamatan, Sektor Dinas Kecamatan, Satuan Pelayanan Dinas Kecamatan dan UP PTSP Kecamatan yang terdapat pada masing-masing Kecamatan untuk menerima pengaduan masyarakat dan menindaklanjutinya sesuai dengan kewenangannya; dan
  - 2. menyiapkan kelengkapan berupa ruangan, meja dan kursi serta sarana maupun prasarana penunjang lainnya untuk menerima pengaduan masyarakat pada masing-masing Kecamatan.

- c. Para Lurah Provinsi DKI Jakarta agar menindaklanjuti dan mengoordinasikan seluruh pengaduan masyarakat yang terdapat pada masing-masing wilayahnya sesuai dengan kewenangannya.

KEDUA : Seluruh pengaduan masyarakat yang telah disampaikan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilakukan peninjauan bersama instansi terkait pada hari Minggu sesuai dengan kebutuhan.


KETIGA : Melaksanakan pembahasan penyelesaian permasalahan berdasarkan hasil peninjauan lapangan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA dalam rapat mingguan di Kecamatan setiap hari Senin setelah Apel pagi yang melibatkan Lurah, Satpol PP Kecamatan, Sektor Dinas Kecamatan, Satuan Pelayanan Dinas Kecamatan dan UP PTSP Kecamatan.

KEEMPAT : Melaporkan penyelesaian pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KETIGA secara berjenjang dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Para Camat Provinsi DKI Jakarta melaporkan kepada Walikota/Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta terhadap permasalahan pengaduan masyarakat yang dapat diselesaikan di tingkat Kecamatan dan permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat Kecamatan.
- b. Para Walikota/Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta menindaklanjuti penyelesaian permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat Kecamatan sebagaimana dimaksud dengan melibatkan para Kepala Suku Badan dan Suku Dinas terkait setiap hari Selasa; dan
- c. Para Walikota/Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta agar melaporkan permasalahan pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan di tingkat Kota/Kabupaten Administrasi dan hasil pelaksanaan Instruksi Gubernur ini kepada Gubernur Provinsi DKI Jakarta melalui Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Instruksi Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 16 November 2017

Gubernur Provinsi Daerah Khusus  
Ibukota Jakarta,  
  
*Baswedan*  
Anes Baswedan, Ph.D.

Tembusan :

1. Wakil Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta
4. Para Kepala Badan Provinsi DKI Jakarta
5. Para Kepala Dinas Provinsi DKI Jakarta